COVID-19

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LOS ESTABLECIMIENTOS Y TRABAJADORES DEL SECTOR TURÍSTICO

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE SANIDAD

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO
SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO

VISIT…

LANZAROTE Caliente.com

COVID-19

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LOS ESTABLECIMIENTOS Y TRABAJADORES DEL SECTOR TURÍSTICO

Esta guía de buenas prácticas pretende ser una herramienta de ayuda para que las empresas o centros de trabajo del sector turístico preparen sus actuaciones frente a la situación producida por el coronavirus COVID-19.

Su objetivo es asegurar la actividad de las empresas y/o centros de trabajo y a la vez, proteger la salud de su personal y de sus clientes.





Esta **Guía de Buenas Prácticas** pretende dar respuesta a las inquietudes generadas en el sector turístico y ayudar a tomar decisiones en el seno de las empresas o centros de trabajo del sector turístico.

Para ello se han tenido en cuenta las diferentes instrucciones y recomendaciones elaboradas por el **Ministerio de Sanidad**, el informe "**Documento de Información sobre el Coronavirus COVID 19**", elaborado por HOSBEC (Asociación Empresarial Hostelera de Benidorm, Costa Blanca y Comunidad Valenciana) para sus asociados y la **Guía para la elaboración del plan de actuación de las empresas o centros de trabajo frente a emergencias de 2009** que se aprobó por los interlocutores sociales (CCOO, UGT, CEOE y CEPYME), con motivo del brote de Gripe A en julio de 2009.

Se trata de un **documento "abierto"** al que se irán incorporando nuevas informaciones, recomendaciones o instrucciones, en función de la evolución y/o eventual expansión del virus.



SECCIÓN 2:

MEDIDAS DE PREVENCIÓN APLICABLES A TODOS LOS SECTORES

Medidas de higiene personal

- Realizar una higiene de manos frecuente (lavado con agua y jabón o soluciones alcohólicas), especialmente después de tener contacto directo con personas enfermas o su entorno.
- Evitar el contacto estrecho y mantener una distancia de más de un metro con las personas con síntomas catarrales (moqueo, congestión nasal o conjuntival, tos seca o productiva, lagrimeo, aspecto febril).
- Cubrirse la boca y la nariz con pañuelos desechables al toser o estornudar y lavarse las manos.
- Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca, ya que las manos facilitan su transmisión.
- No hay que tomar precauciones especiales con los animales en España, ni con los alimentos para evitar esta infección.







Medidas de higiene en el centro de trabajo

- Realizar limpieza y desinfección frecuente de las instalaciones del centro de trabajo como: superficies, pomos de las puertas, muebles, lavabos, suelos, teléfonos, etc. Para esta acción puede utilizarse lejía de uso doméstico, extremándose las medidas de protección a agentes químicos.
- Ventilación adecuada de todos los locales.
- Para las tareas de limpieza hacer uso de guantes de vinilo/ acrilonitrilo. En caso de uso de guantes de látex, se recomienda que sea sobre un guante de algodón.

En caso de sospecha de sufrir la enfermedad

Si se empieza a tener síntomas compatibles con la enfermedad (tos, fiebre, sensación de falta de aire, etc.) y se ha viajado a una zona de riesgo o se ha estado en **contacto**[1] con una persona diagnosticada, **hay que avisar al 112 o a los servicios sanitarios o al teléfono que disponga su comunidad autónoma o centro de salud que corresponda**.

Hasta que intervengan las autoridades sanitarias, deberán extremarse las medidas de higiene respiratoria (taparse con el codo flexionado la boca al toser o estornudar…), lavado de manos y distanciamiento social (evitar contacto o cercanía a otras personas). Se deberá llevar mascarilla (si se dispone de ella). Se recomienda permanecer en una habitación aislado, en calma, con buena ventilación, preferiblemente al exterior y con la puerta cerrada. Si esto no es posible se deberá permanecer en un extremo de la sala a más de 2 metros de otras personas y si es posible con separación física mediante mamparas o pantallas.

Colocarse una mascarilla quirúrgica cuando se tienen síntomas respiratorios es la primera medida de protección a los demás.

[1] La definición de caso y de contacto puede cambiar. Siempre acuda a la última definición disponible en el documento de “Procedimiento de actuación frente a enfermedad por SARS-CoV-2 (COVID-19)”:

https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos.htm

Recomendaciones al viajero

Según la OMS las autoridades de salud pública deben proporcionar a los viajeros información para reducir el riesgo general de infecciones respiratorias agudas, a través de los profesionales sanitarios, las consultas de atención al viajero, agencias de viajes, operadores de transporte y en los puntos de entrada en fronteras. La información va cambiando, consúltela en:

https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/ciudadania.htm

Respecto a la **llegada al establecimiento hotelero**, se recomienda informar mediante documentos oficiales a aquellos viajeros procedentes de zonas de riesgo declaradas por las autoridades sanitarias en cada momento, o a todos en general si se ha declarado zona de riesgo la localidad donde se ubique el establecimiento.

https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/ciudadania.htm

Las zonas de riesgo cambian según la situación epidemiológica. Consulte siempre información oficial y actualizada.

https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/ciudadania.htm

AVISO relacionado con la enfermedad por NUEVO CORONAVIRUS (COVID-19)

Información a los viajeros procedentes de zonas de riesgo

En relación con la enfermedad por el nuevo coronavirus (COVID-19), si usted procede de zonas de riesgo **A SU LLEGADA A ESPAÑA** deberá seguir las siguientes recomendaciones:

- Si tiene un buen estado de salud puede realizar su vida habitual (familiar, laboral, ocio y/o escolar).
- Vigile su estado de salud durante los 14 días siguientes a su salida de zonas de riesgo.
- Si durante este periodo presenta una sintomatología compatible con una infección respiratoria aguda, como fiebre, tos o sensación de falta de aire, deberá quedarse en su domicilio o alojamiento y

Contactar telefónicamente con el 112

En esa llamada, informe de los antecedentes de su viaje y los síntomas que presenta

Para más información puede visitar la página web del Ministerio de Sanidad: https://www.mscbs.gob.es

GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE SANIDAD

NOTIFICATION REGARDING THE NEW CORONAVIRUS DISEASE (COVID-19)

Information for travelers arriving from affected areas

Regarding the new coronavirus disease (COVID-19), if you are travelling from affected areas, **UPON ARRIVAL IN SPAIN** please keep the following recommendations in mind:

- If you don't have any symptoms you can go about your daily life (family, work, leisure and/or scholar).
- Monitor your health for the following 14 days after arriving from affected areas.
- If during that period of time you develop symptoms of acute respiratory infection; such as fever, cough or shortness of breath, stay at home/accommodation and

Dial 112

and inform of your recent trip and symptoms.

For more information, visit the website of the Ministry of Health: https://www.mscbs.gob.es

GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE SANIDAD

Procedimiento de limpieza de superficies potencialmente contaminadas

Estos virus **se inactivan tras pocos minutos de contacto con desinfectantes comunes como la dilución recién preparada de lejía** (concentración de cloro 1 g/L, preparado con dilución 1:50 de una lejía de concentración 40-50 gr/L). También son eficaces concentraciones de etanol 62-71% o peróxido hidrógeno al 0,5% en un minuto. En caso de usar otros desinfectantes, debe asegurarse la eficacia de los mismos. Siempre se utilizarán de acuerdo a lo indicado en las Fichas de Datos de Seguridad.

Las prendas textiles deben lavarse de forma mecánica en ciclos de lavado completos a 60-90ºC. Para la manipulación de las prendas textiles “sucias” se utilizarán guantes. No debe sacudirse la ropa para lavar.

El personal de limpieza utilizará equipo de protección individual adecuado dependiendo del nivel de riesgo que se considere en cada situación, y los desechará de forma segura tras cada uso, procediendo posteriormente al lavado de manos. Consulte con los servicios de prevención de riesgos laborales.

SECCIÓN 3:

MEDIDAS ESPECÍFICAS DE PREVENCIÓN EN ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

Por el momento, las autoridades sanitarias no han establecido protocolos específicos de prevención para ningún sector diferentes a los recomendados a la población general y ya desarrollados en el apartado anterior.

No obstante, teniendo en cuenta que los alojamientos turísticos son entornos con elevado tránsito de personas y cuya convivencia es estrecha (especialmente en periodos invernales), podrían ser puntos donde de manera más fácil se declare la presencia o transmisión de casos del virus. Por ello, **sería conveniente tener en consideración medidas de prevención primaria para reducir la probabilidad de propagación de casos de enfermedad entre los clientes y sus trabajadores.**

Para este apartado se han seguido las recomendaciones del "**Documento de Información sobre el Coronavirus COVID 19**", elaborado por HOSBEC para sus asociados. Parte de las medidas propuestas tienen en cuentan e incorporan las recomendaciones de la Guía para la elaboración del plan de actuación de las empresas o centros de trabajo frente a emergencias de 2009 que se aprobó por los interlocutores sociales (CCOO, UGT, CEOE y CEPYME), con motivo del brote de Gripe A en julio de 2009.

Las medidas que se proponen, supervisadas por los servicios de prevención en todo caso, son las siguientes:

DIRECCIÓN / GERENCIA



A la dirección y/o gerencia le corresponde la gestión de cualquier incidencia que ocurra en el establecimiento y, entre otras, deberá tener presente las siguientes cuestiones:

- En el hipotético caso de que, de forma aislada, un empleado estuviera en situación de ser un caso confirmado o en investigación de COVID-19, debe abstenerse de asistir al trabajo hasta que se confirmen resultados negativos o hasta que las autoridades sanitarias den por resuelta la infección, según el caso, ya que se encontrará en situación de baja.
- **Disponibilidad de recursos**: se debe disponer de los medios económicos, materiales y estratégicos suficientes para desarrollar todas las medidas de prevención recomendadas por las autoridades sanitarias.
- **Coordinación del comité de crisis**: en caso de declararse la presencia de casos en investigación (sospechosos) o confirmados en el establecimiento, se recomienda organizar un comité con los responsables departamentales implicados (recepción, ventas, comunicación, departamento de pisos, servicio de prevención y delegados/as de prevención, asesores externos (jurídicos y sanitarios) y las propias autoridades sanitarias. Todas las acciones relacionadas con la gestión de la crisis sanitaria deben ser gestionadas desde el comité de crisis, desde la implantación de medidas preventivas hasta las políticas de comunicación con la prensa, empleados, clientes, proveedores y agencias de viajes. Se informará a la representación legal de los trabajadores si la hubiera y/o a los comités de seguridad y salud.
- **Registros de acciones**: se recomienda llevar a cabo un libro o agenda de registro de acciones que se tomen, especificando la fecha, la hora, las personas responsables, etc., y guardar toda la documentación que pueda generarse: partes de limpieza, controles externos de mantenimiento, albaranes de servicios, bajas laborales, etc.

RECEPCIÓN



Información a los clientes en el check-in



De forma general deben establecerse los mecanismos de información que las autoridades sanitarias establezcan en caso de detección de casos en la zona o en el propio establecimiento, así como las medidas preventivas específicas que deben establecerse en caso de detectar síntomas compatibles.

De forma voluntaria y en función de cómo evolucione la situación, los clientes pueden disponer de información genérica sobre qué es el coronavirus y cómo protegerse ante él. Se puede consultar en:

https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/ciudadania.htm

Consultas médicas



Se debe disponer de los números de teléfono de los centros de salud y emergencias y de médicos y hospitales privados para solicitar asistencia o información sanitaria ante cualquier cliente que pueda estar enfermo. Si se tiene sospecha fundada (por sintomatología y procedencia) de que el cliente pueda estar afectado de COVID-19, es conveniente, en primer lugar, instar al cliente a que realice una consulta médica. Y en caso de negarse, el establecimiento, a través de la gerencia/dirección, ha de comunicarlo al servicio sanitario para que puedan adoptar las medidas preventivas que eviten el contagio.

Como medida de precaución, **las personas con síntomas respiratorios deberían ser visitadas por el médico en la propia habitación**, evitando que sean atendidas en el consultorio del hotel junto con otros clientes enfermos.

Se deberá recomendar al cliente que se quede en la habitación hasta la visita médica y se le facilitará una mascarilla quirúrgica (si la hubiese) que deberá llevar puesta siempre que entre alguien más en la habitación o que haya otra persona alojada con él. Los servicios a realizar por el personal del establecimiento en la habitación de ese cliente, como limpieza, mantenimiento, room service, etc., se limitarán al máximo. La entrada de personal deberá contar siempre con la autorización expresa de la dirección del establecimiento y se realizará extremando las medidas de protección que establezcan los servicios de prevención de riesgos laborales. Se ha de asegurar que se dispone de cubos de basura con tapa al lado de la puerta de salida de la habitación para desechar los equipos de protección individual.

Disponibilidad de materiales



En la recepción se dispondrá de **gel o solución desinfectante si no hay un baño cercano, pañuelos desechables y cubos de basura con tapa accionada con pedal**. Se desaconseja el abastecimiento de mascarillas sin su prescripción por parte de las autoridades sanitarias.

El mostrador deberá limpiarse y desinfectarse de forma frecuente evitando que haya excesivos elementos que puedan manipular los clientes.

Medidas de distanciamiento social y limpieza



Para evitar contagios del personal de recepción se recomienda evitar los abrazos, besos o estrechar las manos con los clientes o con otros empleados. También se recomienda no compartir objetos con clientes u otros empleados.

Después del intercambio de objetos entre cada cliente-trabajador, (como por ejemplo tarjetas de pago, billetes, bolígrafos, etc.) se realizará una desinfección de manos.

SERVICIOS TÉCNICOS Y DE MANTENIMIENTO



Lavavajillas



Se debe comprobar el funcionamiento de todos los lavavajillas, a fin de que sean correctas las temperaturas a alcanzar (superior a 80ºC en el aclarado) y la dosificación de productos químicos.

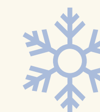
Dispensadores



Se debe revisar al menos diariamente el funcionamiento de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel desechable, etc., procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías. Se recomienda disponer de un registro de estas acciones.

También se debe vigilar el funcionamiento y la limpieza de sanitarios y grifos de aseos comunes.

Aire acondicionado



Se recomienda mantener la climatización en una temperatura ambiente entre 23 – 26ºC, asegurando una renovación del aire suficiente. Se debe revisar el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de filtros.

Reparaciones en habitaciones con clientes potencialmente enfermos



Para acceder a habitaciones que precisen de reparaciones con clientes con síntomas compatibles con el COVID-19 que deban permanecer en su interior, el personal de mantenimiento deberá protegerse con el equipo de protección que establezca el servicio de prevención, el cual se desechará a la salida de la habitación. Además, se deberá desinfectar las manos. El cliente deberá llevar puesta la mascarilla mientras el trabajador permanezca en la habitación.

COMEDORES, BARES Y COCINAS



Desinfección de manos de clientes



El personal de servicio del comedor deberá recomendar a los clientes a desinfectar sus manos con gel desinfectante a la entrada y a la salida del comedor.

En los accesos al bar y salones, también se debe animar a su uso a la entrada y a la salida.

Manipulación de alimentos



En los bufés, hay que cambiar frecuentemente las pinzas, cucharones y otros utensilios de servicio. Se debe evitar la manipulación directa por parte de los clientes de los alimentos y equipos, facilitando el servicio a los clientes para minimizar el autoservicio. Se sugiere dar preferencia, según la calidad del servicio, a los materiales y objetos desechables. Se recomendará el uso de guantes.

Conductas del personal



El personal de servicio no deberá usar mascarilla ni guantes desechables de forma habitual, salvo los indicados para prevenir los riesgos laborales descritos en la evaluación de riesgos del puesto de trabajo. Deberá mantener una adecuada higiene con lavado y desinfección frecuente de manos.

Para evitar contagios del personal, se recomienda evitar los abrazos, besos o estrechar las manos con los clientes o con otros empleados. También se recomienda no compartir objetos con clientes u otros empleados.

Si es posible, se aconseja mantener una distancia de un metro ante cualquier cliente o persona.

https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/home.htm

Limpieza y desinfección de vajilla y salones



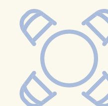
Hay que lavar y desinfectar toda la vajilla, cubertería y cristalería en el lavavajillas, incluida la que no se haya usado, pero haya podido estar en contacto con las manos de los clientes.

Los manteles y servilletas deben ser lavados de forma industrial, aumentando la frecuencia del cambio de manteles. En la medida de lo posible, se utilizarán elementos descartables.

Hay que ventilar después de cada servicio los salones y comedores abriendo las ventanas.

Después de cada servicio, se deberá realizar limpieza y desinfección de superficies, máquinas dispensadoras, pomos de puertas, mostradores de bufés, etc., y en general, cualquier superficie que haya podido ser tocada con las manos siguiendo los protocolos de limpieza establecidos al efecto.

Disposición de los clientes



Se debe respetar al máximo las capacidades previstas de cada sala, aconsejando una densidad máxima de 4 personas por cada 10 metros cuadrados.

La disposición de las mesas debería ser de tal forma que las distancias entre el respaldo de silla a silla, de una mesa a otra sea superior a un metro.

PERSONAL DE LIMPIEZA Y CAMARERAS DE PISO



Programa de limpieza y desinfección



Hay que extremar las medidas establecidas en el programa de limpieza y desinfección, especialmente en las áreas comunes (aseos, salones, zonas infantiles, etc.) manteniendo siempre una frecuencia adecuada en los servicios de limpieza.

Se recomienda una especial atención a los **objetos que se manipulan frecuentemente** como manivelas, botones, pasamanos, ascensores, interruptores, etc.

Hay que **ventilar** todas las habitaciones y áreas comunes a diario.

Disponibilidad de materiales



En los carros de limpieza, se dispondrán de gel o solución desinfectante para manos, pañuelos y guantes desechables delantales y bolsas de basura.

En hostelería solo se le recomendará el uso de mascarillas a las personas de servicio (limpiadoras, camareros, etc.) en el hipotético caso que tuviesen que acceder a habitaciones donde se encuentren presentes clientes enfermos o en investigación, y serán en todo caso los servicios de prevención de riesgos laborales los que determinarán las medidas de protección individual a utilizar.

ÁREAS DE RECREO INFANTILES



Se mantendrá un programa de mayor frecuencia de limpieza y desinfección de las zonas infantiles, de los juegos, de las instalaciones, etc.

Las personas responsables del cuidado de los niños observarán una higiene personal elevada con lavado y/o desinfección frecuente de manos. No se recomienda el uso habitual de mascarillas o guantes desechables, salvo para las tareas que requieran este tipo de protección.

SECCIÓN 4:

ACTUACIONES ANTE LA DETECCIÓN DE CASOS EN UN ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Como se ha mencionado anteriormente, **los protocolos de actuación ante la detección de una persona diagnosticada de COVID-19 en un establecimiento y las posibles medidas de salud pública subsecuentes serán determinadas por las autoridades sanitarias**, y lógicamente **deberá mostrarse la máxima colaboración por parte de la gerencia/dirección en el cumplimiento de los protocolos establecidos**.

En el escenario epidemiológico actual, la situación más probable es que, ante la detección de un caso confirmado de un cliente o un empleado en el establecimiento, se realoje al afectado en un centro sanitario (o domiciliario para empleados, según criterio de las autoridades sanitarias). Las autoridades de salud pública realizarán un análisis de la situación para la toma de decisiones sobre las actuaciones necesarias para el control de la trasmisión de la infección. En este caso, se establecerán los protocolos específicos para tal situación que las autoridades sanitarias determinen.

A continuación, se desarrollan una serie de recomendaciones en dos aspectos que siempre deben tenerse presentes en este tipo de situaciones, como son los **procedimientos de limpieza y la gestión de la información**. En todo caso, será necesario que estas recomendaciones sean compatibles en todo momento con los protocolos oficiales que se determinen en cada situación y contarán con la supervisión de los servicios de prevención.



PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE UN ESTABLECIMIENTO CON UN CASO CONFIRMADO

- En primer lugar, deben revisarse los programas de limpieza de todos los espacios para asegurar que el proceso de desinfección de superficies potencialmente contaminadas (todo lo que las personas tocan de forma rutinaria: botones, pomos, puerta, barandillas, mostradores, griferías, etc.) se realiza de forma adecuada y con la mayor frecuencia posible según los medios disponibles.
- Las mismas recomendaciones deben aplicarse a la limpieza de habitaciones, evitando en este caso posibles riesgos de contaminación cruzada entre distintas habitaciones por el uso de los mismos materiales sin su previa desinfección.
- Es conveniente ventilar/airear espacios comunes y habitaciones lo más posible.
- También es recomendable en las habitaciones disponer vasos desechables para el aseo/enjuague bucal y facilitar gel desinfectante.
- En cuanto a las medidas de protección individual, se recomienda el uso de guantes desechables en cada habitación y que el uniforme se cambie/limpie a diario.

PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE UNA HABITACIÓN EN LA QUE HAYA ESTADO O ESTÁ ALOJADA UNA PERSONA INFECTADA DE COVID-19



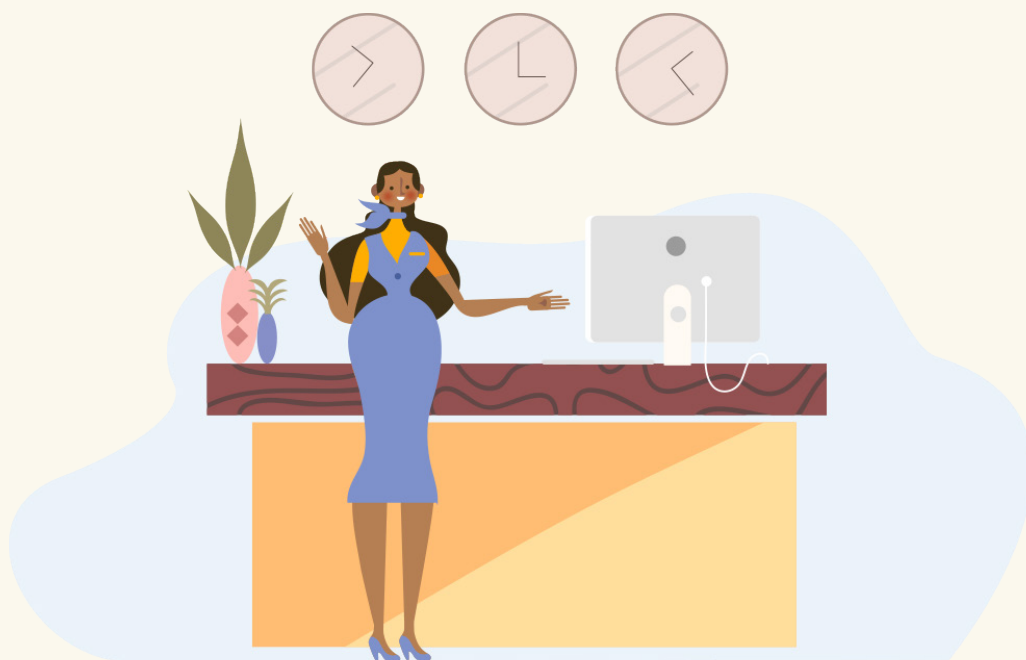
Se debería restringir al máximo el personal no sanitario que entra en la habitación de un cliente aislado.

Dado que el personal del establecimiento no es personal sanitario, y acceder a zonas donde pueda estar confinada una persona afectada puede vulnerar su derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud, se debería valorar previamente por el servicio de prevención.

Basándose en las recomendaciones de la OMS en un documento de orientación provisional (febrero 2020) sobre “Atención en el domicilio de pacientes presuntamente infectados de COVID-19, con síntomas leves”, y siempre y cuando no se establezcan otras normas por parte de las autoridades sanitarias, se pueden tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Todo el personal del hotel que tenga que acceder a la habitación cuando esté presente el cliente enfermo (camareras de piso, camareros de comedor, etc.) deberá llevar el equipo de protección que designen los servicios de riesgos laborales y lavarse o desinfectarse las manos cuando haya salido y, si es posible, mantener una distancia de uno/dos metros del cliente.
- La camarera se pondrá un delantal o bata apropiado, mejor desechable, y guantes antes de entrar en la habitación. No se debe entrar el carro de limpieza en la habitación.
- Retirar ropa de cama y las toallas y ponerlas en una bolsa separada del resto (se recomienda disponer de bolsas amarillas / rojas) hasta el momento de lavarlas, advirtiendo de ello al personal de lavandería para su manipulación higiénica (no sacudir la ropa sucia y evitar el contacto directo de la piel). Y lavar a máquina a 60º-90ºC con detergente ordinario.
- No se requiere un tratamiento especial para la ropa utilizada por el cliente y tampoco es necesario una vajilla desechable, salvo las medidas de protección indicadas anteriormente.
- El material desechable utilizado por la persona enferma (pañuelos, mascarillas, vasos, etc.) se eliminará mediante su introducción en una bolsa de plástico que cierre herméticamente y se desechará junto a la basura normal.
- Cuando el cliente enfermo abandone definitivamente la habitación, hay que retirar y sustituir todas las facilidades de aseo (amenities, rollos de papel higiénico, bolsas de aseo, etc.) y desecharlas.
- Hacer una limpieza adecuada y una desinfección posterior con solución recién preparada de hipoclorito sódico en una concentración de 1/1000 (25 c.c. de lejía en un litro de agua), o cualquier otro producto químico válido para esta tarea. Use siempre papel desechable para hacer la limpieza.
- Tener un esmero especial en la limpieza de sanitarios y de superficies de contacto como manivelas, interruptores, teléfonos, mando de control de televisión o del aire acondicionado, mesitas, etc.
- De forma genérica, no es necesario recurrir a una desinfección química por una empresa autorizada de control de plagas.

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN Y FLUJOS DE INFORMACIÓN



Ante cualquier situación que afecte al establecimiento en el contexto de la actual situación epidémica por coronavirus COVID-19, debe definirse, a través del **comité de crisis**, una política clara y coordinada de información a los diferentes estamentos implicados, así como un portavoz único para cada estamento: medios de comunicación y sociales, autoridades sanitarias, clientes, agencias y empleados.

Comunicación a clientes

La información a los clientes la deben hacer las **autoridades sanitarias**, de forma consensuada con la dirección del hotel y los turoperadores si fuese necesario.

Medios de comunicación / Redes sociales

Esta información a los medios debe realizarse prioritariamente a través de los canales de las autoridades sanitarias, procurando que sea consensuada con el establecimiento. Tiene que haber un solo portavoz del establecimiento que se dirija a los medios de comunicación evitando que haya varias personas informado de la situación y aportando sus opiniones personales.

De forma esquemática y acorde con la Organización Mundial de la Salud, se establecen los siguientes criterios:

1. **Generar confianza como base para una comunicación efectiva**. El objetivo más importante es crear, mantener o restablecer la confianza de la población en los responsables que gestiona la crisis y emitan información. Esta confianza permite que el público crea que las autoridades están actuando para salvaguardar la salud, influyendo en el cumplimiento de las medidas de control recomendadas y, por lo tanto, acelerando la contención del brote.

2. **Comunicar desde el principio**. El anuncio temprano de un brote es la mejor estrategia y contribuye a la contención en una situación donde cada día cuenta. Anunciar tardíamente crea la impresión de que se oculta la información y que se está más preocupado acerca de prevención de la ansiedad pública y de la pérdida de ingresos procedentes del comercio y el turismo que de la protección de la salud pública.

3. **La transparencia debe caracterizar la relación entre los gestores del brote y la población**. Puede definirse como una comunicación que es fácil de entender, completa y exacta. En general, una mayor transparencia provoca mayor confianza. La transparencia también tiene límites, como son los datos confidenciales de pacientes o empresas, que no se harán públicos por razones éticas y legales.

4. **Respetar la preocupación de la población**, que tiene derecho a informarse sobre aquello que afecta a su salud y la salud de sus familias. Hoy en día, la comunicación eficaz de riesgos se considera como un diálogo entre expertos técnicos y el público. La comunicación de un brote funciona mejor cuando se consideran las opiniones de todos los sectores implicados.

5. **La planificación de la información debe ser parte importante de la gestión del brote desde el principio**. En las condiciones de una emergencia, la información no se debe decidir en el último minuto; una comunicación de un brote que no se ha previsto de antemano muchas veces está condenada al fracaso.

SECCIÓN 5:

OTRAS INFORMACIONES

ANTECEDENTES

El 31 de diciembre de 2019, la Comisión Municipal de Salud y Sanidad de Wuhan (provincia de Hubei, China) informó sobre un grupo de 27 casos de neumonía de etiología desconocida, incluyendo siete casos graves, con una exposición común a un mercado mayorista de marisco, pescado y animales vivos en la ciudad de Wuhan. El inicio de los síntomas del primer caso fue el 8 de diciembre de 2019: fiebre, tos seca, disnea y hallazgos radiológicos de infiltrados pulmonares bilaterales.

El 7 de enero de 2020, las autoridades chinas identificaron como agente causante del brote un nuevo tipo de virus de la familia Coronaviridae (que ha sido denominado como nuevo coronavirus, 2019 (n-CoV), cuya secuencia genética fue compartida por las autoridades chinas el 12 de enero.

El Comité de Emergencias del Reglamento Sanitario Internacional (RSI, 2005) ha declarado el actual brote de nuevo coronavirus como una Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional (ESPII) en su reunión del 30 de enero de 2020. La OMS ha denominado a esta nueva enfermedad COVID-19 (enfermedad infecciosa por coronavirus -19).

Según los datos actuales se calcula que **el período de incubación de COVID-19 es de 2 a 12 días, y el 50% comienza con síntomas a los 5 días de la transmisión. Por analogía con otros coronavirus se estima que este periodo podría ser de hasta 14 días.**

En cuanto a la coordinación con organismos internacionales: España está realizando actuaciones en la línea propuesta por la OMS desde el pasado 7 de diciembre de 2019. El Ministerio de Sanidad se encuentra en permanente contacto con la Organización Mundial de la Salud (OMS), así como con el Centro de Control de Enfermedades Europeo y Comisión Europea (ECDC), para evaluar los riesgos de la situación y coordinar las medidas de respuesta.

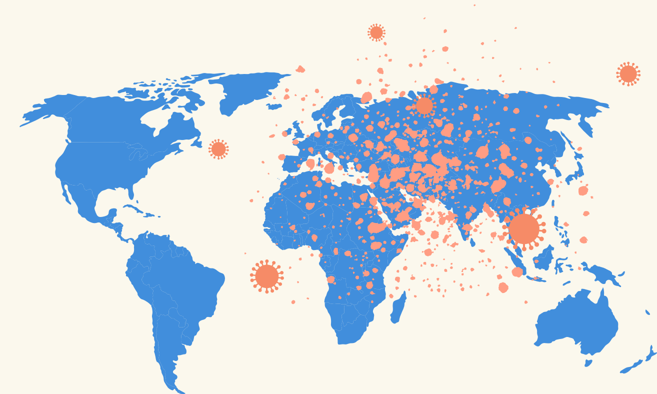
SITUACIÓN ACTUAL: ASPECTOS GENERALES

Como pauta general, **no se está recomendando** ni por parte de las organizaciones internacionales ni por parte del Ministerio de Sanidad **aplicar cuarentena a las personas que regresan de zonas de riesgo**, ni se están llevando a cabo medidas extraordinarias de control en los puntos de entrada de nuestro país.

Identificación de los posibles casos

Acuda siempre a la última definición de caso proporcionada por el Ministerio de Sanidad en "Procedimiento de actuación frente a enfermedad por SARS-CoV-2 (COVID-19)" en :

https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/ciudadania.htm



Fuente de infección

El Ministerio de Sanidad, en su informe técnico del 10 de febrero, diagnostica que la fuente primaria más probable de la enfermedad producida por el 2019-nCoV es de origen animal.

Dada la prevalencia y la amplia distribución de los coronavirus en distintas especies animales, su amplia diversidad genética y la frecuente recombinación de sus genomas es esperable que se detecten nuevos coronavirus en casos humanos, especialmente en contextos y situaciones donde el contacto con los animales es estrecho

Transmisión entre humanos

La vía de transmisión entre humanos se considera similar al descrito para otros coronavirus a través de las secreciones de personas infectadas, principalmente por **contacto directo con gotas respiratorias de más de 5 micras** (capaces de transmitirse a distancias de hasta 2 metros) y **las manos o los objetos contaminados con estas secreciones seguido del contacto con la mucosa de la boca, nariz u ojos**.

La transmisión aérea por núcleo de gotitas o aerosoles (capaz de transmitirse a una distancia de más de 2 metros) no ha sido demostrada. La transmisión a través de las heces es otra hipótesis para la cual no existe evidencia en esta epidemia hasta la fecha.

Hasta el momento no se han propuesto hipótesis sobre otros mecanismos de transmisión.

Incubación

Según los datos preliminares, **el período de incubación más frecuente se ha estimado entre 4 y 7 días con un promedio de 5 días**, habiéndose producido un **95% de los casos a los 12,5 días desde la exposición** (12). Sin embargo, en base al conocimiento de otros Betacoronavirus, MERS-CoV y SARSCoV, y con los datos de los casos detectados en Europa en este brote, se considera que podría ser desde los 2 hasta los 14 días.

Para todas las enfermedades de transmisión respiratoria, se recomienda a las personas que desarrollen síntomas respiratorios adoptar medidas de higiene habituales, como cubrirse nariz y boca al toser o estornudar, usar pañuelos de papel desechables y realizar un frecuente lavado de manos.



Gravedad y letalidad

Hasta la fecha, la proporción de defunciones entre los casos confirmados ha variado entre un 3%-2% y ha ido descendiendo durante el trascurso del brote. Sin embargo, ya que las defunciones se producen al cabo de varios días desde la notificación y los casos nuevos se actualizan cada día, estos cálculos deben interpretarse de manera cautelosa.

Lo que se debe conocer sobre el coronavirus se recoge en esta infografía elaborada por el Ministerio de Sanidad:

Qué debes saber del nuevo coronavirus

Los coronavirus son virus que **circulan entre algunos animales** pero algunos de ellos también pueden afectar a seres humanos, normalmente con síntomas leves.

El nuevo coronavirus fue identificado en China a finales del 2019 y es una nueva cepa que **no se había visto previamente en humanos.**



Los **Síntomas** más comunes de la nueva enfermedad por coronavirus (COVID-19) son:

- FIEBRE
- TOS
- SENSACIÓN DE FALTA DE AIRE

La desinformación y los prejuicios frente al coronavirus generan discriminación

Hagámosle frente

AL LLEGAR DE UN **VIAJE** DESDE UNA ZONA DE RIESGO

Vida normal en familia, con amigos y en el ámbito escolar y laboral

\+

Observar síntomas durante los siguientes **14 días**

Sin síntomas → **VIDA NORMAL** (no es necesario tomar medidas)



Con síntomas → Contactar **telefónicamente** con el **112**



Medidas generales de prevención de este y otros virus respiratorios

En caso de sufrir una infección respiratoria, evitar el contacto cercano con otras personas



Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca



Al toser o estornudar, cubrirse la boca y la nariz con el codo flexionado o con un pañuelo desechable



Lavarse las manos frecuentemente



Si quieres más información **https://www.mscbs.gob.es/**



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE SANIDAD

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO
SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO